Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее - Министерство) в 2021 г. поступило обращений:

 письменно и по системе Электронного документооборота – 350, по Интернет-приемной – 114, 3 гражданина были на личном приеме.

Всего в министерство, с учетом личного приема, в 2021г. поступило 467 обращений, что на 6 % больше, чем за аналогичный период 2020г. - 439 обращений, из них: физические лица – 176, юридические лица – 291.

По Интернет-приемной в 2021г. в министерство обратилось 114 граждан, что на 22% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2020 г. – 145 граждан. Это связано с активной работой блока «Часто задаваемые вопросы» на сайте Министерства финансов РТ.

Увеличилось количество перенаправленных обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2021 году – 63, в 2020 году – 55.

Решено положительно и даны разъяснения с рекомендациями по всем обращениям в установленные сроки. Срок исполнения по 14 обращениям переходит на 2022 год.

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в 2020 г. | в 2021 г. | сравнение |
| Письменно (в т.ч. по ЭДО) | 294 | 350 | >16% |
| По интернет-приемной  | 145 | 114 | <23% |
| На личном приеме | 0 | 3 | - |
| Итого: | 439 | 467 | > 6% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в 2020 г. | в 2021 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 190 | 239 |
| Налогообложение | 42 | 46 |
| Банковская деятельность | 8 | 12 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 26 | 32 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 16 | 18 |

Анализ тематики показывает, что увеличение обращений о финансовой и материальной помощи связано с мероприятиями, проводимыми общественными, ветеранскими, спортивными, молодежными, творческими организациями, проведением всемирных, всероссийских, республиканских научных, спортивных и культурных мероприятий, а также мероприятий направленных на борьбу с новой короновирусной инфекцией и обращений о финансовой помощи на улучшение инфраструктуры и помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Увеличение обращений о заработной плате связано с проведением мероприятий по внедрению новых систем оплаты труда, а также в связи со сложившейся сложной ситуацией во время распространения новой короновирусной инфекции.

 График приема граждан в Министерстве финансов Республики Татарстан:

Единый день приёма населения руководством Республики Татарстан: по вторникам с 14:00 до 16:00.

Министр финансов Республики Татарстан - Гайзатуллин Радик Рауфович

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Первый заместитель министра финансов Республики Татарстан – директор Департамента казначейства Министерства финансов Республики Татарстан - Файзрахманов Марат Джаудатович

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00 (г. Казань, ул. Правобулачная, д. 5)

Заместитель министра финансов Республики Татарстан - Шишкин Алексей Геннадьевич

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Заместитель министра финансов Республики Татарстан – Анфимова Алла Леонидовна

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Заместитель министра финансов Республики Татарстан – Кисапова Оксана Алексеевна

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Заместитель министра финансов Республики Татарстан – Герасимова Гела Юрьевна

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

 Прием граждан осуществляется по адресу: г. Казань, ул. Пушкина, д. 37.

Обращаться по телефону: 8 (843) 264-78-78 (Общий отдел).

Ответственный за прием граждан : начальник общего отдела - Белякова Светлана Сергеевна, тел. 8(843) 264-79-91

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан**

**в 2021 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан2021\* | Всегообращений граждан2020 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный приемруководителем | В т.ч. прием по системевидеоконференции | Письменныеобращения | В т.ч. поступилочерез Интернет-приемную\*\* | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Министерство финансов Республики Татарстан | 467 | 439 | 3 | 0 | 3 | 464 | 114 | 467 | - | 467 |

**\*Всего обращений** = суммарное значение ячеек **устные обращения** и **письменные обращения**.

\*\***Интернет приемная** входит в число письменных обращений.